

Reklamační řád

společnosti Union Invest Holding, a.s., se sídlem Gorkého 3037/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 253 86 182 (dále jen „společnost“)

(dále jen „**Reklamační řád**“)

Reklamační řád upravuje způsob a postup při vyřizování reklamací a stížností klientů (dlužníků) uplatněných u společnosti Union Invest Holding, se sídlem Gorkého 3037/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 253 86 182 (dále jen „společnost“).

1.

Vymezení základních pojmů

Obchodník s úvěry:

Osoba, na kterou jsou v rámci jejího podnikání převáděny nevykonné úvěry, nejde-li o banku, spořitelní a úvěrní družstvo, zahraniční banku se sídlem v jiném členském státě EU nebo zahraniční banku se sídlem v jiném než členském státě, která vykonává svou činnost na území České republiky nebo v jiném členském státě (dále jen „**obchodník s úvěry**“).

Správce nevykonného úvěru:

Společnost Union Invest Holding, a.s., se sídlem Gorkého 3037/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 253 86 182 (dále jen „**společnost**“ nebo „**správce nevykonného úvěru**“).

Správa nevykonného úvěru:

Správa nevykonného úvěru je činnost, vykonávaná jménem obchodníka s úvěry, spočívající:

- a) ve výběru nebo vymáhání splatného dluhu z nevykonného úvěru,
- b) v jednání o změně obsahu závazku ze smlouvy o nevykonném úvěru, nejde-li o zprostředkování spotřebitelského úvěru vyžadující oprávnění podle zákona upravujícího spotřebitelský úvěr,
- c) ve vyřizování stížností a reklamací dlužníka související s nevykonným úvěrem nebo
- d) v informaci dlužníka o změně úrokové sazby nebo úplaty související s nevykonným úvěrem nebo o splatnosti dluhu z nevykonného úvěru.

Nevýkonný úvěr:

Odložená platba, peněžitá zápůjčka, úvěr nebo obdobná finanční služba, jestliže:

1. byly poskytnuty bankou, spořitelním a úvěrním družstvem, zahraniční bankou se sídlem v jiném členském státě EU nebo zahraniční bankou se sídlem v jiném než členském státě EU, která vykonává svou činnost na území České republiky nebo v jiném členském státě EU (dále jen „**původní věřitel**“),
a
2. splňují podmínky pro nevykonné expozice podle čl. 47a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 575/2013 v okamžiku jejich převodu osobou, která je poskytl

(dále jen „**nevýkonný úvěr**“).

Reklamacce:

Je uplatnění práv klienta, směřující vůči jednání, chování nebo vystupování společnosti a zaměstnanců, vůči formě, obsahu nebo výsledku klientovi poskytnutých služeb nebo informací ze strany zaměstnanců společnosti. Předmětem reklamacce jsou nedostatky v rámci plnění smluvních podmínek příslušné smlouvy o úvěru/nevykonném úvěru (dále jen „smlouvy“), kterou klient uzavřel s původním věřitelem, všeobecných

obchodních podmínek původního věřitele a dalších dokumentů, které vydal původní věřitel nebo které uzavřel s obchodníkem s úvěry (dále jen „**reklamace**“).

Stížnost:

Stížnost je opětovné uplatnění práv klienta ve věci, v níž byla již dříve podána reklamace, ať již na proces (např. dobu) vyřizování reklamace nebo na způsob jejího vyřízení – zpravidla zamítnutí či nevyhovění v plném požadovaném rozsahu (dále jen „**stížnost**“).

Klient/Dlužník:

Osoba, které byl v minulosti poskytnut původním věřitelem finanční produkt/nevýkonný úvěr a která je dlužníkem (dále jen „**klient**“).

2.

Způsob uplatnění reklamace nebo stížnosti

1. Reklamaci nebo stížnost je oprávněna uplatnit jakákoliv osoba, která je klientem/dlužníkem obchodníka s úvěry (dále jen „stěžovatel“).
2. Uplatnění reklamace klientem/dlužníkem nezbavuje klienta/dlužníka řádně plnit své povinnosti vůči obchodníkovi s úvěry a správci nevýkonného úvěru.
3. Reklamaci nebo stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co stěžovatel zjistí nedostatky v postupech nebo v plnění právních povinností obchodníka s úvěry nebo správce nevýkonného úvěru.
4. Nesprávné rozlišení podání či neuvedení informace o jaké podání se jedná, není pro řádné vyřízení reklamace nebo stížnosti podstatné.
5. Reklamace nebo stížnost se považuje za uplatněnou v den, kdy je doručena do sídla správce nevýkonného úvěru.
6. Reklamaci nebo stížnost je možné uplatnit následovně:
 - Osobně v provozní době v sídle správce nevýkonného úvěru (od 8:00 do 15:00)
 - písemným podáním (za využití poskytovatele poštovních služeb) zaslaným na adresu správce nevýkonného úvěru
 - elektronicky e-mailem zaslaným na adresu: sekretariat@unionholding.cz
 - datovou schránkou: qzqgtjg
7. Stěžovatel, který je spotřebitelem, je oprávněn podat stížnost na platformě pro řešení sporů on-line podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU č. 524/2013 ze dne 21.05.2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) <https://europa.eu/youreurope/consumers/consumers-dispute-resolution/index.cs.htm>

3.

Náležitosti reklamace nebo stížnosti

1. V zájmu správného a rychlého vyřízení reklamace nebo stížnosti je třeba uvést:
 - identifikační údaje stěžovatele a jeho kontaktní údaje, zejména číslo smlouvy, jméno a příjmení, v případě fyzické osoby datum narození, v případě právnické osoby obchodní firmu, identifikační číslo, adresu sídla, jméno a příjmení zastupující osoby a adresu pro doručování a e-mailové a telefonní spojení
 - zejména předmět reklamace nebo stížnosti, včetně popisu významných skutečností, ve kterých je spatřován nesprávný postup nebo s nimiž stěžovatel nesouhlasí s doložením dokumentace a podstatných údajů k reklamaci nebo stížnosti apod.
 - čeho se stěžovatel domáhá a požadavek stěžovatele na způsob řešení

- při písemném podání podpis stěžovatele a v případě právnické osoby podpis osoby oprávněné k jednání
2. Správce nevýkonného úvěru doporučuje přiložit doklady prokazující oprávněnost reklamace nebo stížnosti (např. výpis z účtu, kopie platebního příkazu, kopie smlouvy apod.). Správce nevýkonného úvěru má právo vyžádat si doplnění podkladů, aby bylo možné věc řádně prošetřit.

4.

Výjimky z přijetí reklamace nebo stížnosti

1. Podle tohoto Reklamačního řádu se nepostupuje, pokud reklamace nebo stížnost:
 - nebyla podána výše uvedeným způsobem nebo nejsou splněny náležitosti stanovené v bodě 3., a to ani v dodatečné lhůtě poskytnuté pro doplnění nebo opravu podání,
 - netýká se chování nebo jednání obchodníka s úvěry nebo správce nevýkonného úvěru nebo zmocněných zástupců a jejich činnosti,
 - obsahuje požadavek na ochranu zájmů stěžovatele, neupravených závazkovým vztahem,
 - je již obchodníkem s úvěry nebo správcem nevýkonného úvěru vyřizována,
 - se týká záležitosti, o níž již rozhodl soud nebo jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé již bylo před takovým orgánem zahájeno,
 - byla podána anonymně.
2. Reklamační řízení není zahájeno, pokud je požadavek stěžovatele vyřízen na místě již při jejím přijetí.

5.

Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti

1. Nestanoví-li příslušný obecně závazný právní předpis kratší lhůtu pro vyřízení reklamace nebo stížnosti, je správce nevýkonného úvěru povinen vyřídit reklamaci nebo stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace nebo stížnosti nebo ode dne, kdy byly stěžovatelem dodány doplňující doklady.
2. Správce nevýkonného úvěru je povinen nejpozději v poslední den lhůty pro vyřízení reklamace nebo stížnosti zaslat stěžovateli odpověď na reklamaci nebo stížnost, respektive oznámit k podané reklamaci nebo stížnosti své stanovisko. V případě, že nelze reklamaci nebo stížnost vyřídit v uvedené lhůtě, je správce nevýkonného úvěru povinen stěžovateli oznámit v uvedené lhůtě alespoň důvod, proč nebylo možné reklamaci nebo stížnost v uvedené lhůtě vyřídit a aktuální stav řešení reklamace nebo stížnosti, je-li to možné.
3. Správce nevýkonného úvěru je oprávněn vyžádat si doplnění nebo opravu reklamace nebo stížnosti stěžovatelem. Pokud si správce nevýkonného úvěru takovou opravu nebo doplnění vyžádá, běh lhůty pro vyřízení reklamace nebo stížnosti se přerušuje po dobu, po kterou je reklamace nebo stížnost stěžovatelem doplňována nebo opravována.
4. Odpověď na reklamaci nebo stížnost doručí správce nevýkonného úvěru stěžovateli, a to způsobem určeným na základě výhradního rozhodnutí správce nevýkonného úvěru, zpravidla však stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace nebo stížnost doručena správci nevýkonného úvěru, pokud nebude se stěžovatelem individuálně dohodnuta jiná forma doručení odpovědi.

6.

Možnost podání odvolání

1. V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace nebo stížnosti, má možnost bez zbytečného prodlení (nejdéle však do 10 pracovních dnů od doručení oznámení o způsobu vyřízení reklamace nebo stížnosti) uplatnit odvolání proti vyřízení reklamace nebo stížnosti, a to písemně na adresu sídla správce nevýkonného úvěru.

2. Odvolání musí směřovat vůči konkrétnímu oznámení o vyřešení reklamace nebo stížnosti. Podávání a vyřizování odvolání, včetně příslušných lhůt se řídí přiměřeně postupem stanoveným pro vyřízení reklamace nebo stížnosti v souladu s tímto Reklamačním řádem.
3. V případě sporu souvisejícího s činností obchodníka s úvěry nebo správce nevýkonného úvěru se stěžovatel může obrátit na Finančního arbitra ČR, jehož činnost je vymezena Zákonem č. 229/2002 Sb., a to na adrese: Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 (více na www.finarbitr.cz). Stěžovatel je dále oprávněn obrátit se Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, jako na orgán dohledu nad správcem nevýkonného úvěru.
4. Podáním reklamace, stížnosti, odvolání nebo návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem není dotčeno právo stěžovatele obrátit se s žalobou na příslušný obecný soud.

7.

Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem a je zveřejněn na webových stránkách: www.unionholding.cz.
2. Správce nevýkonného úvěru je oprávněn tento Reklamační řád v souvislosti se změnou právních předpisů upravovat a měnit. Změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy tuto změnu správce nevýkonného úvěru oznámí. Postup pro vyřizování reklamací a stížností, doručených správci nevýkonného úvěru stěžovatelem před účinností změny Reklamačního řádu, se řídí aktualizovaným zněním Reklamačního řádu, neoznámí-li stěžovatel správci nevýkonného úvěru, že si přeje vyřídit svou reklamaci nebo stížnosti podle znění Reklamačního řádu účinného v okamžiku doručení reklamace nebo stížnosti správci nevýkonného úvěru.

V Ostravě dne 16.8.2024

Vladimír Vlček v. r.